SOUTHEAST MICHIGAN COMMUNITY ALLIANCE (SEMCA)
25363 Eureka Rd., Taylor, MI 48180

POLÍTICA de QUEJAS Y RECLAMOS

Contexto: El proceso adecuado para la resolución de quejas en relación con los programas administrados por la Agencia de Desarrollo de la Fuerza Laboral (Workforce Development Agency, WDA) que se rigen por alguna de las siguientes leyes, depende de la naturaleza de la queja:

Ley de Inversión en la Fuerza Laboral (Workforce Investment Act, WIA)
Asistencia Temporal para Familias Necesitadas (Temporary Assistance to Needy Families, TANF)
Asistencia Alimentaria, Empleo y Capacitación (Food Assistance, Employment & Training, FAE&T)
Ley del Comercio (Trade Act) (salvo las solicitudes de redeterminación)
Programas financiados por el Fondo General/Fines Generales del Estado de Michigan

Las quejas se dividen en dos categorías: quejas informales y reclamos. Las quejas informales implican insatisfacción con los servicios prestados o la manera en que fueron prestados. Los reclamos incluyen quejas del programa, que implican la aplicación adecuada de alguna de las leyes a las que se hace referencia anteriormente, sus reglamentaciones y/o las políticas a nivel estatal.

I. Requisitos generales - Quejas informales

A. SEMCA pondrá a disposición de los participantes, sub-beneficiarios de subsidios, subcontratistas, proveedores de servicios, empleados y otras partes interesadas la oportunidad de resolver las quejas de manera informal, antes de que se conviertan en reclamos.

II. Requisitos generales - Reclamos

A. SEMCA ha desarrollado esta Política y la ha puesto a disposición de todos los participantes, sub-beneficiarios de subsidios, subcontratistas, empleados y otras partes interesadas con el fin de ofrecer un procedimiento para la resolución de quejas relacionadas con la WIA, TANF, FAE&T, la Ley Reed, la Ley de Comercio (salvo las solicitudes de redeterminación), y los programas financiados por el Fondo General/Fines Generales del Estado de Michigan, administrados por la WDA.

Todos los participantes, sub-beneficiarios, subcontratistas, empleados, proveedores de servicios y otras partes interesadas deberán firmar y fechar la documentación, para

Para obtener más información o asistencia, comuníquese con:
Sonya Grant, Encargada de Reclamos de SEMCA, al (734) 229-3500
Revisado: 10/06/10; 04/11/12; 10/07/13

indicar que han recibido los procedimientos que allí se establecen y que aceptan cumplir con lo allí establecido. La documentación deberá conservarse para revisión en el Centro Integral de Servicios.

B. Por lo general, todos los procesos que se establecen en esta Política son accesibles para personas con discapacidades u otros obstáculos, tal como lo exige la ley.

   SEMCA ha publicado esta Política de Quejas y Reclamos en las áreas en las que se prestan servicios de administración y programas, y es accesible para personas con discapacidades u otros obstáculos, tal como lo exige la ley.

C. SEMCA mantiene un sistema de monitorización/seguimiento para documentar los reclamos recibidos y cómo se manejarán. SEMCA mantiene estos registros para revisión durante un período de tres años. El período de conservación comienza en la fecha de aceptación por parte de la WDA del informe de cierre definitivo para el subsidio o contrato. Los registros se conservan luego del período de tres años si se inicia un litigio o una auditoría, o si se inicia una demanda con respecto al subsidio o el acuerdo cubierto por los registros. En estos casos, los registros se conservan hasta que se resuelva el litigio, la auditoría o la demanda en forma definitiva.

D. De conformidad con el Título 29 del Código de Reglamentaciones Federales (Code of Federal Regulations, CFR), Sección 37.35, donde existe una cantidad o proporción significativa de personas que hablan inglés de manera limitada, el procedimiento de Quejas y Reclamos se proporciona en los idiomas apropiados, para satisfacer las necesidades idiomáticas de las personas que hablan inglés de manera limitada que buscan información sobre los procedimientos de Quejas y Reclamos.

III. Procedimientos de quejas:

A. <u>Paso 1: Procedimientos de Reclamos a Nivel de SEMCA</u>

1. Los reclamos se definen como supuestas violaciones en relación con la WIA, TANF, FAE&T, la Ley de Comercio (salvo las solicitudes de redeterminación), y los programas financiados por el Fondo General/Fines Generales del Estado de Michigan, administrados por la WDA.

2. Los reclamos deben presentarse dentro del término de un año posterior a la fecha del evento que dio lugar al reclamo.

3. Todos los reclamos deben presentarse **por escrito** e incluir, en la medida de lo posible, la siguiente información:

a. Nombre completo, dirección y número de teléfono del reclamante (parte/partes que presenta(n) el reclamo);

b. Nombre completo, dirección y teléfono del demandado;

c. Una declaración clara y concisa de los hechos que se alegan, que constituyen la supuesta violación, que incluya fechas pertinentes;

d. La disposición de la ley, la reglamentación, el subsidio, el contrato u otro acuerdo en virtud de la ley que se considera que se violó; y

e. La reparación que se solicita.

4. SEMCA podrá rechazar el reclamo si carece de fundamento, si se determina que el reclamo no representa una cuestión respecto de la cual pueda iniciarse este proceso o si no puede otorgarse una reparación, o si el reclamo no cumple con este procedimiento. SEMCA informará al reclamante por escrito cuáles son los motivos del rechazo. La notificación se emitirá tan pronto como sea posible o dentro del término de 60 días calendario a partir de la fecha en que se presentó el reclamo, e incluirá la oportunidad de apelar ante la WDA.

5. En el caso de reclamos relacionados con la WIA, se llevará a cabo una audiencia a nivel local dentro del término de 30 días a partir de la fecha en que se presentó el reclamo, y se tomará una decisión dentro del plazo máximo de 60 días calendario a partir de dicha fecha en que se presentó el reclamo. No es obligatorio llevar a cabo una audiencia en este paso si se resuelve el reclamo o se el reclamante desiste de este.

   Si debe llevarse a cabo una audiencia, SEMCA cursará notificación por escrito al reclamante y al demandado. La notificación incluirá la fecha, la hora y el lugar de la audiencia, y se les dará a las partes la oportunidad de presentar pruebas y testigos. La notificación de la audiencia indicará las cuestiones que deben resolverse. Debe cursarse la notificación dentro de, como mínimo, 10 días calendario antes de la fecha de la audiencia programada.

6. Como mínimo, el proceso de audiencia debe incluir:

   a. Un encargado de la audiencia;

   b. La oportunidad de que cada una de las partes pueda presentar testigos y pruebas;

c. La oportunidad de que cada una de las partes pueda hacer preguntas a todos los testigos que declaren en la audiencia; y

d. Un registro de la audiencia y

e. Una lista de todas las pruebas presentadas en la audiencia.

A discreción del encargado de la audiencia, podrá ser posible intercambiar información probatoria con anterioridad a la audiencia.

7. El encargado de la audiencia tomará una decisión por escrito, que incluirá la siguiente información:

   a. Fecha, hora y lugar de la audiencia (si se llevó a cabo);

   b. Nombre y dirección del reclamante;

   c. Nombre y dirección del demandado;

   d. Nombres y direcciones de todos los testigos citados por las partes;

   e. Información suficiente como para identificar toda la evidencia presentada;

   f. Reiteración de las cuestiones planteadas;

   g. Determinación de los hechos;

   h. Análisis de las cuestiones según se relacionan con los hechos;

   i. Una decisión que aborde cada cuestión; y

   j. Una declaración con respecto a la oportunidad de apelar la decisión ante la WDA.

8. Si no se recibe una respuesta al reclamo dentro del plazo establecido (dentro del término de 60 días a partir de la presentación del reclamo), o si alguna de las partes no está satisfecha con la decisión, se podrá presentar una apelación ante la WDA.

B. <u>Paso 2: Revisión a nivel estatal de una decisión a nivel local</u>

1. Se podrá apelar la decisión de SEMCA con respecto al reclamo por escrito ante la WDA. La apelación debe presentarse dentro del plazo máximo de 10 días luego de

haber recibido una decisión adversa en el Paso 1, o de 10 días a partir de la fecha en que debía tomarse la decisión (es decir, 60 días a partir de la presentación del reclamo) pero no se tomó en el Paso 1.

2. Todas las apelaciones respecto de una decisión del reclamo a nivel de SEMCA se enviarán por **correo certificado**, con aviso de retorno, a:

   Workforce Development Agency
   Executive Office
   Victor Office Building, 5th Floor
   201 N. Washington Square
   Lansing, MI 48913

3. Todas las apelaciones deberán incluir, en la medida de lo posible, la siguiente información:

   a. Nombre completo, dirección y teléfono del apelante;

   b. Nombre completo, dirección y teléfono del demandado;

   c. Una declaración clara y concisa de los hechos que se alegan, que constituyen la supuesta violación, que incluya fechas pertinentes;

   d. La disposición de la ley, la reglamentación, el subsidio, el contrato u otro acuerdo en virtud de la ley que se considera que se violó; y

   e. La reparación que se solicita.

Documentación probatoria: Se notificará a ambas partes que deben enviar toda la información y documentación relevante presentada en la audiencia local y en relación con esta apelación a la dirección de la WDA que se indica más arriba, a fin de ayudar a tomar una determinación con respecto al reclamo. Dicha documentación debe enviarse a la WDA dentro del término de 15 días posteriores a la presentación de la apelación.

Medida de la WDA: Luego de considerar la apelación, la WDA tomará una de las siguientes medidas:

1. **Rechazo de la audiencia:** Puede rechazarse un reclamo en etapa de apelación si se determina que carece de fundamento, no presenta una cuestión respecto de la cual pueda iniciarse el procedimiento de reclamos o si no puede otorgarse una reparación, o si el apelante no cumple con los procedimientos aplicables descritos en esta Política (por ejemplo, el requisito de presentación dentro del término de 10 días, entre otras disposiciones). Se

le informará al apelante por escrito cuál fue el motivo de rechazo de la apelación tan pronto como sea posible o dentro del término de 60 días a partir de la fecha en que se presentó la apelación.

2. **Renuncia de la audiencia:** En lugar de llevar a cabo una audiencia de apelación de una decisión a nivel local en relación con la WIA, las partes de la apelación podrán ponerse de acuerdo mutuamente en solicitar a la WDA que decida la cuestión sobre la base de los registros creados a nivel local. Si ambas partes y la WDA están de acuerdo, se renunciará a la audiencia. Ambas partes deberán proporcionar a la WDA una **confirmación por escrito** en la que conste su consentimiento para renunciar a la audiencia. La WDA tomará una decisión definitiva dentro del término de 60 días luego de recibir una apelación, teniendo en cuenta la documentación probatoria presentada anteriormente.

3. **Audiencia:** En el caso de una apelación de una decisión de SEMCA en relación con la WIA**,** se dará la oportunidad de celebrar una audiencia. No obstante, no se llevará a cabo una audiencia bajo determinadas circunstancias, como por ejemplo, el rechazo de una apelación o la renuncia a una audiencia, tal como se describe anteriormente en esta Política. Si se llevará a cabo una audiencia, esta tendrá lugar dentro del término de 30 días luego de presentada la apelación. No es obligatorio llevar a cabo una audiencia si el apelante desistió de la apelación. En el caso de una apelación no relacionada con la WIA, se podrá llevar a cabo una audiencia, si bien no es obligatorio.

Audiencia: Si se llevará a cabo una audiencia respecto de una apelación, el apelante y el demandado recibirán una notificación por escrito acerca de la fecha, la hora y el lugar de la audiencia programada, y acerca de la oportunidad de presentar pruebas y testigos. La notificación de la audiencia indicará las cuestiones que deben resolverse. Debe cursarse la notificación dentro de, como mínimo, 10 días calendario antes de la fecha de la audiencia programada.

Proceso de audiencia: Como mínimo, el proceso de audiencia deberá incluir:

a. Un encargado de la audiencia;

b. La oportunidad de que cada una de las partes pueda presentar testigos (no se permiten las órdenes de comparecencia en virtud de esta Política) y pruebas;

c. La oportunidad de que cada una de las partes pueda hacer preguntas a todos los testigos que declaren en la audiencia; y

d. Un registro de la audiencia y una lista de todas las pruebas presentadas en la audiencia.

A discreción del encargado de la audiencia, podrá ser posible intercambiar información probatoria con anterioridad a la audiencia.

Decisión definitiva: Se deberá tomar una decisión por escrito dentro del plazo máximo de 60 días calendario luego de presentada la apelación. La decisión deberá incluir lo siguiente:

a. Fecha, hora y lugar de la audiencia (si se llevó a cabo);
b. Nombre y dirección del reclamante;
c. Nombre y dirección del demandado;
d. Nombres y direcciones de todos los testigos citados por las partes;
e. Información suficiente como para identificar toda la evidencia presentada;
f. Reiteración de las cuestiones planteadas;
g. Determinación de los hechos;
h. Análisis de las cuestiones según se relacionan con los hechos; y
i. Una decisión que aborde cada cuestión.

C. Paso 3: Revisión por parte del gobierno federal

En general, una decisión a nivel estatal es definitiva. No obstante, si no se toma una decisión en la fecha establecida para ello, es posible que el Secretario del Departamento de Trabajo de los Estados Unidos (U.S. Department of Labor, USDOL) revise una apelación relacionada con la WIA. La parte a quien una decisión relacionada con la WIA le resulte adversa podrá apelarla ante el USDOL dentro del término de **60 días** una vez recibida la decisión de la WDA. De conformidad con el Título 20 del CFR, Sección 667.610(c), las apelaciones ante el Secretario del USDOL deberán enviarse por correo certificado, con aviso de retorno, a:

Secretary
U.S. Department of Labor
Attention: ASET
Washington, DC 20210

Simultáneamente, se deberá enviar una copia de la apelación a:

Regional Administrator
Employment and Training Administration
U.S. Department of Labor
230 South Dearborn Street, Room 628

Chicago, IL 60604

Y
Workforce Development Agency
Executive Office
Victor Office Building, 5th Floor
201 N. Washington Square
Lansing, MI 48913

IV. Disposiciones especiales

A. **Igualdad de oportunidades:** Las quejas con respecto a una violación de la disposición de no discriminación e igualdad de oportunidades (Equal Opportunity, EO) de los programas de subsidio estatales/federales deberán resolverse de conformidad con las pautas de la política de no discriminación y EO emitidas por la WDA.

B. **Conducta criminal:** Todo incidente de fraude, abuso o conducta criminal conocido o sospechado en virtud de la WIA deberá denunciarse de conformidad con las pautas sobre denuncia de incidentes emitidas por la WDA.

C. **Desplazamiento en relación con la TANF:** De conformidad con la Ley de Reconciliación de Oportunidades Laborales y Responsabilidad Personal de 1996, Reglamentación del Título 45 del CFR, Sección 261.70, una persona afectada podrá presentar un reclamo si se coloca al receptor de TANF en un puesto (1) cuando se despide a alguna otra persona del mismo puesto o un puesto sustancialmente equivalente, o (2) si el empleador ha puesto fin al empleo de algún otro empleado regular o generó de otro modo una reducción involuntaria de su fuerza laboral a fin de llenar la vacante creada de esta manera con un adulto que recibe asistencia TANF. En esta situación, cualquiera de las partes del reclamo, el receptor de TANF o el empleado desplazado, podrán apelar la decisión dictada por SEMCA ante la WDA.

D. **Desplazamiento en relación con la WIA:** De conformidad con la Reglamentación de la WIA, Título 20 del CFR, Sección 667.270(d), un empleado regular desplazado por un participante de la WIA a quien se coloca en una actividad laboral operada con fondos de la WIA puede iniciar un reclamo. También podrá presentar un reclamo un participante de la WIA que realiza una actividad laboral si luego es desplazado.

E. **Arbitraje vinculante/Convenio colectivo:** De conformidad con el Título 20 del CFR, Sección 667.600(c)(3) de las reglamentaciones de la WIA, los procedimientos de

quejas para receptores de subsidios locales deberán ofrecer a los participantes de la WIA un proceso que permita a una persona que alegue una violación de los estándares laborales presentar el reclamo en un procedimiento de arbitraje vinculante, si así lo establece un convenio colectivo de trabajo que cubre a las partes del reclamo.

F. **Competencia:** Según la naturaleza del reclamo, los reclamos de solicitantes y receptores del programa TANF y FAE&T deberán manejarse de conformidad con el receptor del subsidio local o el Departamento de Servicios Humanos (Department of Human Services, DHS) de Michigan u otros procedimientos aplicables. Por ejemplo, los reclamos con respecto a la sanción de beneficios de vales de comida serán manejados por el DHS, mientras que los reclamos con respecto a programas administrados por el receptor de subsidios local serán manejados por SEMCA.

G. **Wagner-Peyser:** Los reclamos relacionados con actividades de la Ley Wagner-Peyser deberán resolverse de conformidad con los procedimientos de quejas descritos en el Manual de Servicio Laboral, que está disponible en el Sistema Integral de Información de Administración. Asimismo, consulte el Manual de Servicio Laboral para conocer las pautas específicas sobre quejas laborales que no están específicamente relacionadas con el programa, tales como: violaciones en cuanto al horario y el salario por parte del empleador, quejas del trabajador agrícola inmigrante, y otras posibles violaciones de las leyes laborales generales.